

## Propositions concernant la réouverture des attractions touristiques & musées Covid-19 – 21.04.2020

Le secteur des attractions touristiques et des musées constitue un secteur économique important en Wallonie, avec ses 10 millions de visiteurs, ses 5.000 emplois directs et près de 300 millions de chiffres d'affaires. Si la situation actuelle perdure le secteur sera en très grande difficulté avec des risques de faillite. Une très grande partie des travailleurs sont actuellement en chômage temporaire pour force majeure mais il faut aussi prendre en compte les nombreux travailleurs saisonniers (CDD, intérimaires, étudiants, ...) qui n'ont pu encore être engagés à ce jour. Il est donc primordial de remettre à l'emploi les travailleurs du secteur.

### Préambule

Le code wallon du tourisme définit l'attraction touristique comme suit : un lieu de destination constitué d'un ensemble d'activités et de services intégrés clairement identifiables au sein d'une infrastructure pérenne, exploité de façon régulière comme pôle d'intérêt naturel, culturel ou récréatif et aménagé dans le but d'accueillir touristes, excursionnistes et visiteurs locaux sans réservation préalable. Ne constituent pas une attraction touristique les activités foraines, les lieux offrant une simple location de matériel, les paysages, les villes, les sites librement accessibles et les lieux destinés à la pratique sportive pure, à l'organisation de spectacles, d'événements culturels, sportifs ou festifs.

C'est un secteur très varié de par la nature de ses activités :

- ✓ pôle récréatif : parcs d'attractions, attractions aquatiques, parcs aventure, kayaks, croisières en bateaux,...
- ✓ pôle culturel : musées, châteaux, patrimoine industriel, patrimoine UNESCO...
- ✓ pôle naturel : grottes, jardins, parcs animaliers,...

La diversité se constate aussi dans la taille des attractions touristiques et la nature des gestionnaires. La moitié des attractions touristiques sont de petites entreprises qui accueillent moins de 25.000 visiteurs puis on trouve des entreprises de taille moyennes (25 à 50.000 visiteurs) et enfin de très grandes (> 100.000 visiteurs). Le secteur est composé en majorité d'asbl puis d'entreprises privées et enfin de structures publiques.

Cette note est une émanation conjointe de trois associations professionnelles du secteur des attractions touristiques et musées, avec la collaboration du CGT et de WBT :

- ✓ **Attractions & Tourisme** la fédération des attractions touristiques de **Wallonie** et de **Bruxelles**. Elle représente 243 attractions touristiques et musées répartis dans les deux régions. Ses missions sont la promotion du secteur auprès de la clientèle ainsi que la défense des intérêts exploitants du secteur.

- ✓ **Musées et Société en Wallonie** rassemble 170 institutions muséales dont 2/3 sont membres d'Attractions & Tourisme. Ses missions sont la préservation et la mise en valeur du patrimoine. MSW a également pour mission d'insérer les musées dans le tissu social et économique.
- ✓ **Want** fédère une trentaine d'entreprises spécialisées en Tourisme Nature Aventure en Wallonie dont 1/3 sont membres d'Attractions & Tourisme. L'association contribue à la professionnalisation de ses membres : accompagnement en entreprise, consultance, outils sectoriels, analyse de risque et formation du personnel.

Le secteur des attractions touristiques et musées souhaite pouvoir ouvrir à nouveau ses activités au public au plus tôt tout en garantissant la sécurité d'une part de ses travailleurs et d'autre part celle des visiteurs.

Dans ce document nous proposons une série de mesures qui devraient être imposées aux attractions touristiques pour leur permettre l'accessibilité du public. Ces mesures sont bien entendu cumulatives.

Nos propositions s'articulent d'abord autour de l'indispensable distanciation sociale. À cet égard, nous souhaiterions que les membres d'une même famille résidant sous le même toit, ne soient pas tenus à la distanciation sociale entre eux lors de leur visite. À ce stade, nos propositions ne concernent que la clientèle individuelle : familles, couples,... Les déplacements en groupes pour se rendre dans nos attractions sont incompatibles actuellement avec la distanciation sociale.

Ensuite, nos propositions de mesure s'appuieront sur le contingentement des visiteurs, la gestion des flux et l'interdiction de regroupement de visiteurs par le biais de visites guidées.

Enfin, nous préconisons que l'accès ne puisse se faire que sur réservation. Dans ce cadre, il faut encourager la vente en ligne des tickets afin d'éviter un flux non-contrôlé de visiteurs aux entrées des attractions touristiques. L'Outil Régional de Commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme est mis gratuitement à disposition du secteur en 2020. Les réservations doivent pouvoir aussi se faire par téléphone pour permettre à tous les publics d'accéder aux attractions touristiques.

### **Accès à l'attraction (files d'attente)**

- ✓ Distanciation sociale : par marquage au sol et/ou barriérage (nadar, rubalise, cordes,...) et présence d'un personnel de surveillance qui veillera à l'application de cette distanciation.
- ✓ Mesures pour le personnel : si c'est du personnel en interne qui est affecté à la surveillance, ce dernier doit être clairement identifiable (tenue vestimentaire, badge,...) et formé à cette mission. Le recours à une société externe est aussi une solution efficace.
- ✓ Mesures pour le public : désinfection régulière des équipements de gestion de files, panneautage (FR/NL/EN) des mesures d'hygiène à respecter ainsi que des conditions spécifiques de visite (horaires, restrictions,...).

## Caisses

- ✓ Distanciation sociale : marquage au sol.
- ✓ Mesures pour le personnel : panneaux plexi de séparation ou masques, gants, gel hydroalcoolique à disposition.
- ✓ Mesures pour le public : présence de gel hydroalcoolique aux caisses, encourager le paiement avec ou sans contact par carte et avec désinfection du clavier du boîtier de paiement après chaque contact.

## Transport

Certaines attractions touristiques assurent le transport de leurs visiteurs pour réaliser une partie de leur activité comme par exemple l'usage d'autocar ou de train pour les descentes de rivières en kayak. Dans ce cadre, le secteur s'engage à appliquer les règles imposées aux transports publics (TEC, SCNB,...).

Pour certaines activités, le transport constitue l'essence même de l'attraction : les croisières en bateau sur les fleuves, les trains touristiques, le Crocodile Rouge,... Pour ces dernières, le public sera placé d'autorité par la personne responsable de l'application des mesures de distanciation sociale.

## Au sein de l'attraction

- ✓ Distanciation sociale : chaque attraction touristique doit déterminer le nombre maximum de personnes qu'elle est en mesure d'accueillir simultanément dans les conditions de respect, à tout moment, de la distanciation sociale. Les attractions « indoor » établiront ce chiffre sur base d'une personne par 10m<sup>2</sup> utiles. Pour les attractions « outdoor », si la base d'une personne par 10m<sup>2</sup> n'est pas pertinente, un calcul spécifique devra être réalisé et justifié. Il faudra donc déterminer un quota de visiteurs par plage horaire et un quota de visiteurs par jour. Le parcours de visite doit éviter tout croisement de visiteurs (sens unique de visite) au moyen d'un marquage au sol et d'un fléchage accompagné d'une surveillance par du personnel dédié.

*Quelques exemples :*

*Kayaks : exploitation d'un seul tronçon de rivière par exploitant ou nécessité de coordination entre différents opérateurs qui exploitent tout ou partie d'un même tronçon avec la présence d'un responsable de la distanciation sociale au départ et à l'arrivée de l'activité pour éviter tout rassemblement.*

*Parcs aventures et autres activités « outdoor » : interdiction de visites en groupes, moniteurs répartis sur le parcours en poste fixe (responsable de la distanciation sociale et de la sécurité), chaque visiteur doit être en mouvement en permanence afin de respecter la distanciation.*

*Musées et autres activités « indoor » : nombre d'audioguides limité à la capacité d'accueil déterminée (désinfection après chaque usage), limitation du nombre de visiteurs au m<sup>2</sup> dans chaque salle.*

- ✓ Mesures pour le personnel : pour le personnel en contact avec les visiteurs port du masque et de gants, gel hydroalcoolique à disposition.
- ✓ Mesures pour le public : présence de gel hydroalcoolique à différents points de l'attraction, désinfection systématique des éléments d'équipement individuel réutilisés plusieurs fois par jour (audio-guide, casques, baudriers, sièges,...) et désinfection régulière des autres éléments d'équipement collectif (boutons & écrans tactiles, barres de sécurité, rampes, rambardes,...), affichage de rappel des consignes et des mesures d'hygiène à différents points de l'attraction (règles d'hygiène, gestion spécifique des déchets,...).

### **Services annexes à l'attraction touristique**

- ✓ Sanitaires : nettoyage régulier des sanitaires avec une personne par bloc sanitaire responsable de la surveillance de la distanciation et de l'hygiène, interdiction d'utilisation des sèche-mains automatiques à soufflerie et d'essuie-mains collectifs, utilisation du papier à usage unique en distributeur à jeter dans des poubelles fermées. Il sera fait usage de savon liquide en distributeur ainsi que du gel hydroalcoolique en distributeur.  
Mesures pour le personnel : pour le personnel de surveillance et pour le personnel d'entretien, port du masque et de gants, gel hydroalcoolique à disposition
- ✓ Si parmi les services annexes (casiers, vestiaires, douches, sanitaires, boutiques,...), il est impossible de garantir la distanciation sociale et les mesures d'hygiène recommandées, ces services doivent être rendus inaccessibles.
- ✓ Pour les services de restauration, le secteur respectera les consignes qui seront définies pour l'HORECA.  
La vente à emporter (boissons, confiserie, snacks préemballés) sera autorisée sans possibilité de s'asseoir et dans le respect des mesures de distanciation sociale. Si des distributeurs automatiques sont à disposition du public, il faut prévoir la présence de distributeur de gel hydroalcoolique, la désinfection régulière ainsi que l'installation d'équipements permettant la distanciation sociale.